

今後の図書館サービスのあり方： 「一般的信頼」を育てる図書館 「図書館サービス特論」レポート

谷井 美月（文学部文学科日本文学専修）

『信頼の構造 - ころと社会の進化ゲーム』のまえがきで、著者の山岸俊男氏は「信頼は個人の生活を豊かにしてくれる私有財としての関係資本（social capital）であると同時に、我々の社会を住みやすい場所してくれる公共財としての関係資本でもある」¹⁾と述べている。コミュニティの結びつきが希薄化している今日の日本において図書館サービスはどうあるべきか、社会関係資本のひとつである「信頼」という視点から考えてみた。

はじめに、ここでいう「信頼」とは何かということ整理しておきたいのだが、文章で説明すると煩雑になるため、山岸氏が同書内で提示している図を、部分的に表現を変えた形で再現した。

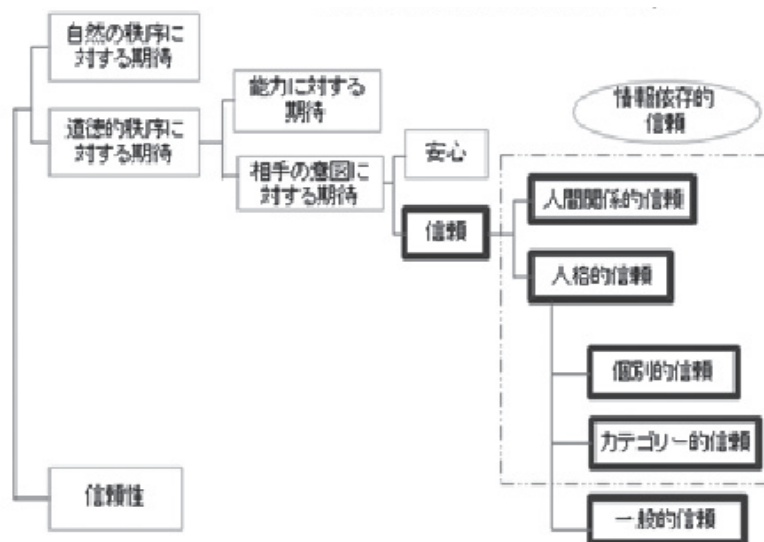


図 信頼について概念的整理

図において太枠で囲まれているものが「信頼」として定義されるものである。そのうち「人間関係的信頼」は、相手が自分に対して好意的な態度や感情をもっていることがわかっている上での信頼である。たとえ第三者から見て信頼できないような人物であっても、その人が自分のことだけは裏切らないと確信している場合などがこれにあてはまる。これに対して「人格的信頼」があり、それには個人が直接的もしくは間接的な情報のやり取りを通じて他者と構築する「個別的信頼」、社会的地位やステレオタイプによって信頼性を判断する「カテゴリー的信頼」（以上のものは、「人間関係的信頼」を含めて情報依存的な信頼）、と外部からの情報に依らない「一般的信頼」がある。何も情報がないから信頼できない、と言って常に相手を警戒するようでは社会のあらゆる物事は円滑に進まないだろう。つまり、情報がない状態で存在する「一般的信頼」は社会関係資本としての機能を持っているといえる。山岸氏はとくに「一般的信頼」を取り上げ、

他者一般あるいは人間性一般を信頼するということは、ただやみくもに他人は信頼できると思いこむことではなく、他人が信頼できるかどうかを見分けるための感受性とスキルを身につけた上で、とりあえずは他人は信頼できるものとするゆとりをもつことだというのが、これらの研究から導かれる結論である。このゆとりをもつこと

ができなければ、「人を見たら泥棒と思え」と決めつけていることになってしまう。

この観点からすると、人々の間に一般的信頼を醸成するために必要なのは、ただ「人を信頼するのは大切なことだ」というお説教を繰り返すのではなく、広い意味での社会的知性を身につける機会を増やす方策を提供することである。²⁾

と、その意味合いと、それを養う社会的知性の重要性を説明している。私自身も、日本社会はあまりにも「安心」に過度に固執しており、そのことが結果として社会の潤滑油である「一般的信頼」すなわち「社会的知性」の欠如を招いているように思う。

では社会的知性とは具体的にはどのようなものが挙げられるのか。山岸氏の言うように「感受性とスキル」を身につける近道は他者との交流だとして、私が考えたのは、基本的知識・能力（リテラシー）、人間関係の構築（垂直方向／水平方向）、「人生経験」とよばれるものの蓄積である。そこで公共図書館は、人々がこれら社会的知性を身につける機会にどのように関与するか、またその期待される展開を述べてみよう。

第一にリテラシーについてだが、これは、図書館で実際に資料と接することによって得られる知識や読書習慣によるものである。幼児や児童・生徒、学生に限らず、ある程度のリテラシーを身につけている世代も、教養としてそれを積み上げることができる。この点に関して図書館が提供できるサービスは、資料の充実と職員による専門的知識の提供である。人と本とを結びつけるのは機械にもできることかもしれないが、図書館員でなければ結べないさまざまな方法がある（図書館側の書架の工夫などの技術も含む）。図書館員にはいつも確かな専門的知識によって、人と本とを結びつける努力が求められる。

第二に、人間関係の構築である。多くの図書館で定期的に行われている読み聞かせ会などは子どもたちの水平方向的な交流の機会となる。学生以上への取り組みとしては、複数の図書館で行われている喫茶店（カフェ）などもその機会を提供しよう。日本人がそういった場所で社会的知性を身につけることはおそらく難しいかもしれないが、あくまで人々がその場に「参加する」形を求めたい。交流機会が創出できれば、気軽に社会的知性を身につける方法として有効なのではないかと考える。

第三に、図書館を「人生経験」の場にするためには、まず利用者に来館してもらうことが不可欠だから、利用者の来館が難しいような地域であれば移動図書館などを活用することで簡易的な「場」の提供は可能である。さらに SNS の積極的な活用による宣伝も一つの方法である。千葉市中央図書館を例にすると、ウェブサイトだけでなく Facebook で展示コーナーや講座の紹介を行っている。また、せんだいメディアテークのように図書館単体ではなく複合施設に組み込むことも、来館を促す効果がある。

リテラシー、人間関係の構築とやや似たところで、「人生経験」のひとつとして「読書経験」を促す参加型のもものでは、POP 作成も挙げられる³⁾。POP (point of purchase advertising) は、端的に言えば図書館で本を手にとってもらうための広告である。そうした試みで肝心な点は利用者から利用者へのフィードバックである。POP が元来書店等が作ってきたものと敬遠せずに、書店員とはまた違う一読者の視点から作られた書評を館内に掲示することで、図書館がより親しみやすいものになることが期待される。読者の意見や感想を募って掲示するようにすれば、時差はあるものの利用者同士の交流につながる。

このように、図書館はあらゆる世代の人々が社会的知性を身につける際に安全な場として機能するだけの可能性を秘めている。図書館サービスにはその可能性を実現させるだけの努力と工夫が求められる。図書館に関する課題が山積し、存在価値が問われる今、単なる無料貸本屋のようなものにとどまるか、公共財として新たな役割、すなわち「社会的知性」「一般的信頼」を育てる場所となるか、図書館はその岐路にある。

¹⁾ 山岸俊男『信頼の構造 - こころと社会の進化ゲーム』東京大学出版会, 1998, p.1.

²⁾ 前掲 1), p.8.

³⁾ 次のものが参考になる。

「千葉市中央図書館 Facebook」<https://ja-jp.facebook.com/Chiba.City.Central.Library>,
(参照 2014-04-09).

「せんだいメディアテーク」www.smt.jp, (参照 2014-04-09).

「大阪府立中央図書館 本のPOP 広場」www.library.pref.osaka.jp/central/syogaigakusyu/24pop/24pop.html, (参照 2014-04-09).

「山武市立図書館 私のイチオシ本 POP 大賞」<https://lib.city.sammug.jp/ichioshi02.html>,
(参照 2014-04-09).

「愛知県図書館 ティーンズコーナー企画『てこぼん』」www.aichi-pref-library.jp/ya/tekopon.html, (参照 2014-04-09).